

Nota van Inlichtingen Horecavoorziening Naturalis

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
1	Selectieidraad, 3, 3.1, blz. 8	De Biodiversiteitstuin + terras wordt omschreven. Wordt dit een plek voor bezoek of consumptie als onderdeel van de exploitatie?	In de biodiversiteitstuin wordt een terras met 70 zitplaatsen gerealiseerd. Het terras valt binnen de scope van deze aanbesteding en is daarmee onderdeel van de horeca exploitatie.
2	Selectieidraad, 3, 3.1, blz. 8	Bezoekersaantallen zijn inclusief scholieren. Hoeveel scholieren per jaar zijn dit en mogen zij eigen consumpties meenemen of worden er F&B arrangementen aangeboden?	In 2024 bezochten 47.850 leerlingen in schoolverband Naturalis. Leerlingen mogen hun eigen consumpties meenemen. Er worden op dit moment geen specifieke cateringarrangementen aangeboden.
3	Selectieidraad, 3, 3.1, blz. 8	Naast de medewerkers zijn er ongeveer 500 vrijwilligers. Welke privileges of voordelen hebben zij bij de opdrachtnemer?	Ten aanzien van de horecavoorzieningen genieten de vrijwilligers dezelfde privileges als medewerkers op de loonlijst bij Naturalis.
4	Selectieidraad, 4, 4.1, blz. 9	Per 1 december 2026 is het contract operationeel. Welke inspanningsverplichting wordt er van opdrachtnemer verwacht in de aanloop naar start vanaf contract ondertekening? Worden eventuele aanloopkosten voor voorbereidingen en out of pocket kosten van opdrachtnemer vergoed door opdrachtgever tot moment overgang van onderneming?	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat vanaf contractondertekening alle voorbereidingen worden getroffen voor een volledige operationele start van de horecavoorziening per 1 december 2026. Eventuele aanloopkosten dienen in de inschrijfprijs te zijn meegenomen en worden niet afzonderlijk vergoed.
5	Selectieidraad, 4, 4.1.2 blz 10	U geeft aan slechts één vragenronde tijdens de selectiefase toe te staan. Wij verzoeken u ook de gelegenheid te geven om in de selectiefase een tweede vragenronde mogelijk te maken ter verduidelijking van de antwoorden uit de eerste vragenronde. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. De inhoud van de vragen geeft hier geen reden toe en gegadigden hebben in de gunningsfase, wanneer ze over alle informatie beschikken, nog voldoende mogelijkheid om vragen te stellen. Door ons in de selectiefase tot één vragenronde te beperken houden we het proces beheersbaar en efficiënt.
6	Selectieidraad, 4, 4.2 blz 11	U geeft aan white label, dat er geen merkidentificatie van de exploitant mogelijk is. Geldt dit alleen aan de gastenzijde in	White label heeft alleen betrekking op de gastenzijde (bezoekerszijde).

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
		het zicht of ook voor transportmiddelen/kratten bij aan- en afvoer van opdrachtnemer? Kunt u dit specifiek maken?	
7	Selectieleidraad, 4, 4.2 blz 11	U heeft de omzetten 2024 gedeeld. Kunt u ook een update omzet 2025 delen? Is er sprake van een stijging en zo ja is dat alleen prijsverhoging of andere redenen? Wat zijn de prognoses voor de komende jaren? Blijft de omzetmix gelijk of zijn er andere verwachtingen of doelstellingen per onderdeel? Er is namelijk sprake van een verbouwing in 2026 en de komst van een biodiversiteitstuin met terras.	In de selectieleidraad is besloten om alleen het meest recente afgesloten en door de accountant gefiatteerd boekjaar (2024) op te nemen, dat als representatief geldt voor Naturalis. 2025 laat een vergelijkbaar beeld zien. De exacte cijfers delen we nog niet, omdat die pas begin volgend jaar goedgekeurd worden door de accountant. De verbouwing van het restaurant en de aanleg van de biodiversiteitstuin met terras in 2026 kunnen de omzet mogelijk verhogen, maar het maken van een betrouwbare prognose behoort tot de expertise van de horeca-exploitant.
8	Selectieleidraad, 4, 4.2 blz 11	U heeft de koffievoorziening optioneel opgenomen in de omzet. Is deze koffievoorziening een gratis of een betaalde voorziening voor de medewerker? Waarop is het begrootte bedrag gebaseerd? Uw informatie op pagina 18 geeft hier onvoldoende inzicht in.	Het betreft de optie dat de koffievoorzieningen voor het kantoorgedeelte die Naturalis nu van een derde betreft mogelijk in de toekomst bij de concessiehouder wil inkopen. Het begrote jaarbedrag is gebaseerd op de kosten van de koffievoorziening in de afgelopen jaren. Medewerkers betalen niet voor de koffievoorzieningen.
9	Selectieleidraad, 4, 4.2 blz 11	Uit hoeveel evenementen bestaat de omzet Externe banqueting en uit hoeveel evenementen bestaat de omzet interne bijeenkomsten?	Naturalis organiseert naar schatting 50 externe banqueting evenementen per jaar. Daarnaast vinden er jaarlijks ongeveer 250 interne bijeenkomsten met catering plaats. De genoemde aantallen zijn indicatief; aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
10	Selectieleidraad, 4, 4.2 blz 11	Kunt u specificeren wat er werd besteed in 2024 in het personeelsrestaurant op de volgende omzetgroepen: koffie/thee, frisdranken, broodproducten, salades, fruit, zuivel, soepen, warme snacks? Hoe komt de vooraf vastgestelde aanneemsom tot stand? Wat was de aanneemsom in 2024?	De bestedingen in 2024 binnen het personeelsrestaurant zijn niet uitgesplitst naar de genoemde omzetgroepen. Deze informatie wordt niet verstrekt. Het samenstellen van een passend en gebalanceerd assortiment, inclusief de verdeling over productgroepen, behoort tot de verantwoordelijkheid en expertise van de horeca-exploitant. De hoogte van de aanneemsom over 2024 wordt niet gedeeld, aangezien dit vertrouwelijke commerciële informatie betreft en het verstrekken hiervan niet wenselijk is binnen het kader van deze aanbesteding.
11	Selectieleidraad, 4, 4.3.1 blz 12	De omzet van de banqueting is een belangrijk deel van de aanbesteding. U geeft aan dat de exploitatie van banqueting niet-exclusief is. Ontvangt de opdrachtnemer een vergoeding of uitkoop indien er derden worden ingezet voor de uitvoering? Hoe vaak is dit voorgekomen in 2024 en in 2025 dat derden een banqueting opdracht hebben uitgevoerd?	Nee, de concessiehouder krijgt geen vergoeding als een derde partij wordt ingezet. In zowel 2024 als in 2025 is geen derde partij ingezet.
12	Selectieleidraad, 4, 4.3.1 blz 12	U geeft aan dat de KPI's pas in de gunningsfase worden gedeeld, echter in het programma van eisen dienen we al akkoord te gaan met die KPI's. Kunt u ons alsnog de KPI's toesturen voor klanttevredenheid, schoonmaak, etc.	Zie het antwoord op vraag 34.
13	Selectieleidraad, 4, 4.3.2 blz 12	U geeft aan dat eten en drinken minimaal moet voldoen aan o.a. biologisch, lokaal en zero waste. Kunt u dit specificeren zodat het meetbaar wordt? Hoe wenst u de informatie gedurende de contractperiode te ontvangen van de opdrachtnemer? Biologisch is niet altijd lokaal of duurzaam, prevaleert dan lokaal van het seizoen boven biologisch?	De genoemde voorwaarden (biologisch, lokaal en zero waste) zijn minimale uitgangspunten. Het is aan de horeca-exploitant om hier een passende invulling aan te geven. Tijdens de gunningsfase ontvangt u nadere informatie over de gewenste invulling. Gedurende de contractperiode vraagt Naturalis periodiek een managementrapportage waarin wordt aangegeven welk aandeel van het aanbod biologisch en lokaal is, onderbouwd met relevante inkoopinformatie van toeleveranciers. Naturalis maakt momenteel nog geen keuze in rangorde tussen biologisch of lokaal. Het totale assortiment dient wel zo veel mogelijk lokaal en seizoensgebonden te zijn. Er wordt tevens verwezen naar het antwoord op vraag 34.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
14	Selectieleidraad, 4, 4.3.3 blz 13	U geeft een indicatie van het aantal bezoekers 2024. Wat is de prognose van het aantal bezoekers in 2025 en wat is uw prognose voor de komende jaren?	Het boekjaar 2024 is een representatief jaar. Naturalis streeft jaarlijks naar 500.000 bezoekers. Afgelopen 7 december hebben we onze 500.000e bezoeker van dit jaar ontvangen.
15	Selectieleidraad, 4, 4.3.4 blz 13	U wenst een kostprijsstarief voor personeelsbijeenkomsten en niet-commerciële tarieven voor uw organisatie. Kunt u dit definiëren? Wat is een kostprijsstarief voor u en kunt u een voorbeeld maken in meetbare normen en calculaties en wordt in de gunningsfase een prijzenblad gehanteerd om de opbouw van componenten van een integrale prijs vergelijkbaar te krijgen?	In de gunningsfase wordt de tarifiering nader uitgewerkt in relatie tot het prijzenblad.
16	Selectieleidraad, 4, 4.3.4 blz 13	Is het genoemde omzetbedrag van € 240.000,- op pagina 11 inclusief de personeelsbijeenkomsten tegen kostprijs? Zo ja welk deel is kostprijs personeelsbijeenkomsten en welk deel is niet commercieel tarief?	Banqueting voor interne bijeenkomsten zoals openingen, ontvangsten en dergelijke betreft totaal € 240.000 (2024). Er wordt nu één tarief gehanteerd en de uitsplitsing tussen personeelsbijeenkomsten en interne (niet-commerciële) bijeenkomsten is niet bekend.
17	Selectieleidraad, 4, 4.3.5 blz 13	U omschrijft een verbouwing van het restaurant in 2026. Zal deze verbouwing afgerond zijn voor 1-12-2026 en is er door de opdrachtgever nog invloed uit te oefenen op het plan? Wat waren de doelstellingen voor Naturalis om het restaurant te gaan verbouwen?	De verbouwing is voor 1 december 2026 afgerond. De concessiehouder kan geen invloed meer op het ontwerp uitoefenen aangezien zowel het ontwerp voor de tuin als de verbouwing van het restaurant inmiddels definitief zijn vastgesteld. De doelstelling van de restaurant verbouwing is gedeeltelijk ter vervanging van de huidige versleten meubels en de restaurantbeleving beter aan te laten sluiten bij de museumbeleving door verbetering van de akoestiek en sfeer.
18	Selectieleidraad, 4, 4.3.5 blz 14	U noemt de evolutietuin met 70 zitplaatsen buiten. Hebben bezoekers de mogelijkheid om hier te consumeren en is het verplicht een gekochte consumptie te gebruiken of mag men hier ook eigen meegebrachte consumpties nuttigen, aangezien de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor zwerfafval op het buitenterras. Wij zien de gewenste afspraken hieromtrent graag helder in de vervolgfase. Kunt u dat bevestigen? Wat zijn de huidige afspraken hierover op de zogenaamde 'picknickplekken' waar bezoekers vrij mogen	Bezoekers mogen zelf meegebrachte consumpties gebruiken, er is geen verplichte afname van consumpties. Een picknickplek is een aangewezen plek waar bezoekers mogen consumeren. Dit zijn: • 9e etage Rooftop (horeca outlet) • 5e etage (horeca outlet) • Tribune (aparte ruimte begane grond) • Tuin (toekomst)

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
		zitten en meegebracht eten kunnen nuttigen. U omschrijft op blz 15 ook de schoonmaaktaak van de exploitant door het gehele gebouw als outlets gesloten zijn. Graag ontvangen wij de KPI's hiervoor in deze selectiefase.	De horeca-exploitant is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de tafels in de horeca outlet op de 5e etage, 9e etage, het restaurant en het terras in de tuin. Naturalis is verantwoordelijk voor het schoonmaken van de vloeren en wanden. Deze werkzaamheden worden door een externe partij (B2 Cleaning) uitgevoerd.
19	Selectieleidraad, 4, 4.3.5 blz 15	Hoe ziet u het assortiment van de lunch in het personeelsrestaurant op zaterdag en zondag als er slechts 25 personen komen? Is dit een aangepast assortiment t.o.v. de reguliere dagen? Is er een verplichte minimale horecapersoneelsbezetting nodig in deze ruimte op deze dagen?	Het assortiment is alle dagen gelijk, ook in het weekend. De concessiehouder is verantwoordelijk voor en heeft expertise op het gebied van de inzet van horecapersoneel. Het is nu selfservice, inclusief het afrekenen.
20	Selectieleidraad, 4, 4.3.5 blz 16	U deelt het huidige banquetingboek in de vervolgfase. Kunt u toezeggen dat dit inclusief de huidige verkoopprijzen is voor de 3 soorten; 1. kostprijs 2. gereduceerd tarief 3. commercieel tarief?	Naturalis werkt momenteel met twee prijslijnen: één prijslijn met commerciële tarieven en één prijslijn met gereduceerde tarieven. Daarnaast wenst Naturalis, als onderdeel van deze aanbesteding, een derde prijslijn, namelijk een kostprijsstarief voor personeelsbijeenkomsten. In de gunningsfase zal er meer informatie met u worden gedeeld.
21	Selectieleidraad, 7, blz 28	U verwijst naar een akkoordverklaring voor hoofdstuk 3 en 4 van de selectieleidraad door gegadigden. Hier kunnen wij nog niet mee akkoord gaan. Kunt u bevestigen dat dit inclusief de Nota van Inlichtingen is waarmee de inschrijving gedaan wordt?	Akkoord
22	Selectieleidraad, 7, 7.5.1 blz 30	U vraagt een referentieopdracht dat loopt minimaal 2 jaar vanaf het moment van indienen. Bedoelt u hiermee start twee jaar terug (2023) of nog minimaal twee jaar vanaf nu (2027) tot einde? Hoe verhoudt dit zich tot 36 maanden (3 jaar) voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de aanmelding tevredenheidsreferentie?	Wij zien nu dat de tekst inderdaad niet duidelijk is op dit punt. De referentieopdrachten die u gebruikt om de kerncompetenties aan te tonen moeten minimaal 2 jaar hebben gelopen op de uiterste datum voor het indienen van het verzoek tot deelname. Daarnaast geldt dat de referentieopdrachten moeten zijn uitgevoerd in de drie jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van het verzoek tot deelname. Concreet betekent dit dat de referentieopdrachten minimaal twee jaar moeten hebben gelopen in de periode 15 januari 2023 tot en met 14 januari 2026. De referentieopdrachten mogen dus

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
			wel voor die periode zijn gestart en/of na genoemde periode doorlopen.
23	Selectieleidraad, 7, 7.5.2 blz 31	U vraagt om een ISO9001 certificaat. Als cateringbedrijf hanteren wij ISO22000 als kwaliteitscertificaat. Kunt u aangeven of u deze kwaliteitsborging als gelijkwaardig beschouwd?	Wij beschouwen de ISO 22000 als gelijkwaardig.
24	Selectieleidraad, 7, 7.5.2 blz 31	U vraagt om een ISO14001 systeem of vergelijkbaar. Wij zitten in een fase van herkeuring op basis van een eerder verstrekt ISO14001 milieuzorgsysteem waarvan de termijn is verstreken. Het normensysteem wordt nog steeds gehanteerd tot de herkeuring audit. Kunt u aangeven of u deze kwaliteitsborging als gelijkwaardig beschouwd?	Als u op dit moment nog niet over de vereiste certificering beschikt dan kunt u volstaan met een verklaring van de certificerende instantie dat u het certificeringstraject bent gestart en een verklaring van het management van uw organisatie waarin zij garanderen uiterlijk 30 november 2026 over de vereiste certificering te beschikken. LET OP: Zorg ervoor dat in de verklaring van de certificerende instantie duidelijk vermeld staat om welke certificering het gaat en op welke organisatieonderdelen het certificeringstraject betrekking heeft.
25	Selectieleidraad, 8, blz 33	U omschrijft Kerncompetentie 1 en 3. Is er ook een toelichting op kerncompetentie 2 banqueting zoals omschreven in Bijlage C, referentieverklaringen?	De kerncompetenties zijn omschreven in paragraaf 7.5.1. Waar u naar verwijst op pagina 33 van de selectieleidraad zijn de selectiecriteria. Voor het eerste selectie criterium beoordelen wij de referentieopdracht waarmee u kerncompetentie 1 aan toont en voor het tweede selectie criterium de opdracht waarmee u kerncompetentie 3 aan toont.
26	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 3, nr 12	Bij nr. 12 vraagt u om 70% biologisch op termijn. Kunt u dit specificeren? Binnen 12 maanden na operationeel bijvoorbeeld? Wat verstaat u onder assortiment 70% in aantal producten, omzet, gewicht. Is dit een combinatie van Food & Beverage?	Het gaat hier om het complete assortiment dat op termijn 70% van de omzet biologisch moet zijn. De concessiehouder gaat in overleg met Naturalis hier komende jaren invulling aan geven.
27	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 3, nr 16	Bij nr. 16 Kunt u specifiek zijn voor het aantal producten Food en/of Beverage dat minimaal en/of maximaal plantaardig dient te zijn?	Er dienen plantaardige opties te zijn. De nadere invulling vindt in onderling overleg plaats tussen de concessiehouder en Naturalis.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
28	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 4, nr 29	Bij nr. 29 kunt u specifiek zijn hoeveel omzet er tegen dit kortingstarief wordt geboekt per jaar? Geschiedt de korting op basis van het tonen van een personeelspas met pasfoto bijvoorbeeld? Graag ontvangen wij uw werkwijze op de controle hierop, zodat er geen discussies ontstaan bij de kassa.	Een medewerker van Naturalis heeft een personeelspas met foto. Op vertoon van de personeelspas ontvangt een medewerker 20% korting in het museumrestaurant. Er wordt jaarlijks ruim EUR 3.000 exclusief BTW aan personeelskorting in het museumrestaurant verstrekt.
29	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 5, nr 30	Bij nr. 30 vraagt u een minimale basisbezetting van 80% uit vaste medewerkers. Bedoeld u dat een medewerker contractueel als vaste standplaats voor Naturalis aangesteld is of contractueel verbonden als oproepkracht aan de exploitant die op meerdere locaties inzetbaar zijn? Dus geen uitzendkrachten van derden, maar eigen oproepkrachten?	Met de vereiste minimale basisbezetting van 80% uit vaste medewerkers wordt bedoeld dat deze medewerkers contractueel in dienst zijn bij de concessiehouder met Naturalis als vaste standplaats. Eigen oproepkrachten en uitzendkrachten van derden kunnen aanvullend worden ingezet, maar worden niet meegerekend als onderdeel van deze 80% vaste basisbezetting.
30	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 5, nr 31	Bij nr. 31 kunt u aangeven om hoeveel medewerkers FT en PT dit gaat op basis van de huidige situatie? Zodoende kunnen wij een inschatting maken van de inspanning bij overgang van onderneming.	Informatie over het huidige personeelsbestand wordt in de gunningsfase verstrekt.
31	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 6, nr 49	Bij nr. 49 ontvangen wij graag vooraf de KPI's om onduidelijkheid over de uitkomst te voorkomen. HACCP-normen zijn de KPI's waarmee wij akkoord kunnen gaan. Kunt u dit bevestigen?	Naturalis zal in overleg met de concessiehouder de KPI's vaststellen.
32	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 7, nr 53	Bij nr. 53 geeft u aan kosten te zullen doorberekenen. Kunt u op basis van uw gegevens 2024 en 2025 hiervan een indicatie geven?	In 2025 bedragen de kosten voor de afvalverwerking afgerond EUR 500 exclusief BTW, per maand.
33	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 8, nr 58	Bij nr. 58 verwijst u naar een akkoord op de conceptovereenkomst. Kunt u deze alsnog verstrekken in deze fase of kunt u deze eis in deze fase verwijderen? Wij kunnen niet tekenen voor iets waar wij de inhoud nog niet van kennen.	Eis 58 wordt pas relevant als u een inschrijving indient. Als u geselecteerd bent om een inschrijving te doen, ontvangt u de conceptovereenkomst als bijlage bij de gunningsleidraad. Vervolgens kunt u daar nog vragen over stellen of suggesties voor doen. Pas daarna gaat u akkoord met de conceptovereenkomst door een

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
			inschrijving in te dienen. Met het indienen van uw verzoek tot deelname gaat u dus nog niet akkoord met de conceptovereenkomst.
34	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 8, nr 60	Bij nr. 60 verwijst u naar KPI's die in de volgende fase worden gedeeld. Kunt u de KPI's alsnog verstrekken in deze fase of kunt u deze eis in deze fase verwijderen? Wij kunnen niet tekenen voor iets waar wij de inhoud niet van kennen.	Er is helaas een foutje in eis 60 geslopen. Voor deze eis geldt hetzelfde als eis 58 (zie het antwoord op vraag 33). De eis wordt aangepast en luidt als volgt: "Gegadigde is, met het indienen van diens inschrijving, akkoord met de werkwijze ten aanzien van de gestelde KPI's. De bijlage betreffende de KPI's wordt met de gunningsleidraad gedeeld.
35	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 9, nr 69	Bij nr. 69 vraagt u naar de herkomst. Kunt u dit specificeren met NL, Regio of stad? Of alleen land van herkomst zoals in de supermarkt, Egyptische sperziebonen en Spaanse mandarijn?	Met herkomst wordt het land bedoeld.
36	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 9, nr 71	Bij nr. 71 noemt u de investeringen. Zijn er door de verbouwing sowieso minimale verplichte investeringen te doen voor de exploitant. Zijn er daarnaast langlopende verplichtingen over te nemen, zoals kassasystemen, voorraad drukwerk of lopende onderhoudscontracten?	De investeringen die verband houden met de verbouwing van het restaurant zijn voor rekening van Naturalis. Een overzicht van de relevante lopende (onderhouds)contracten wordt in de gunningsfase verstrekt. Het kassasysteem is eigendom van de concessiehouder.
37	Bijlage D, Programma van Eisen, pag. 9, nr 74	Bij nr. 74 benoemt u een vooraf vastgestelde aanneemsom. Hoe komt dit bedrag tot stand? Welke diensten dienen daarvoor geleverd te worden en welke risico's liggen bij de exploitant? Wat zijn de consequenties als partijen niet tot overeenstemming komen na gunning of wordt dit bedrag gevraagd/vastgesteld in de volgende gunningsfase? Welk bedrag wordt er in de huidige situatie gerekend?	De parameters voor het vaststellen van de aanneemsom voor de exploitatie van het personeelsrestaurant worden in de gunningsfase gedeeld. Zie tevens het antwoord op vraag 10.
38	Selectieleidraad Horecavoorziening Naturalis, H4, P4.3.5, B15	Paragraaf 4.3.5 vermeldt dat bij commerciële banqueting een afdracht aan Naturalis van toepassing is. Kunt u aangeven of dit afdrachtpercentage uniform geldt voor door de concessiehouder zelf aangebrachte opdrachtgevers?	Dat is juist, er gaat een uniform afdrachtpercentage gelden.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
39	Selectieleidraad Horecavoorziening Naturalis, H4, P4.4.1, B17	Kunt u bevestigen dat er, behoudens de in paragraaf 4.4.1 beschreven optie voor koffievoorzieningen, geen vaste of doorlopende contracten bestaan met leveranciers waar de toekomstige concessiehouder aan gebonden is? Zo wel, kan er inzicht gegeven worden met welke leverancier(s) er contracten zijn?	Zie het antwoord op vraag 36.
40	Bijlage D, Re-transitie, Nr 83, B10	Kunt u bevestigen of Naturalis op dit moment raamovereenkomsten, preferred supplier-contracten of afnameverplichtingen heeft met leveranciers voor food and beverage? Indien ja, kunt u per leverancier aangeven: a) de aard van de overeenkomst en de looptijd; b) of de concessiehouder verplicht is deze over te nemen; c) of er sprake is van bonusconstructies, en aan wie deze worden uitgekeerd; d) welke vrijheid de concessiehouder behoudt in onderhandelingen over producten, prijzen en condities.	Naturalis heeft geen overeenkomsten op het gebied van food and beverage. Er is alleen een meerjarige overeenkomst met betrekking tot de levering van koffie voor het kantoorgedeelte (als optie opgenomen in deze concessie).
41	DUURZAAMHEID & MISSIE	Jullie duurzaamheidsambities (100% vegetarisch, 70% biologisch, lokale leveranciers) resoneren sterk met de waarden van gegadigde. Hoe zien jullie de rol van horeca in het communiceren van Naturalis' biodiversiteitsmissie? Gaat het vooral om het aanbod zelf, of verwachten jullie ook actieve storytelling en educatie richting bezoekers?	Naturalis verwacht van de concessiehouder een actieve en initiërende rol ten aanzien van het realiseren van de duurzaamheidsambities. Er wordt hierbij tevens verwezen naar eis 19 van het Programma van Eisen.
42	PARTNERSCHAP & VISIE	Jullie zoeken een 'hecht partnership' waarbij de exploitant proactief meedenkt en Naturalis ontzorgt. Wat betekent dit concreet voor jullie? En waar liggen volgens jullie de grootste ontwikkelkansen - in daghoreca, banqueting, of misschien in samenwerking met het bredere Leiden Bio Science Park ecosysteem / Randstad regio.	Naturalis streeft naar een hecht partnership waarin de exploitant proactief meedenkt, kansen signaleert en ons ontzorgt in de dagelijkse operatie. De concrete invulling hiervan laten wij bewust aan de gegadigde, zodat deze kan laten zien op welke wijze hij het partnerschap vormgeeft en waarde toevoegt.
43	FINANCIEEL KADER	Voor een gezonde langetermijn-samenwerking is transparantie belangrijk. Kunnen jullie toelichten hoe de afdracht van €130k is bepaald, en wat de filosofie is achter	Het financiële kader zoals verwoord in eis 70 t/m 74 uit het Programma van Eisen is gebaseerd op onze ervaringen uit het

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
		het financiële model? Dit helpt ons een realistisch perspectief te krijgen op de commerciële basis van deze samenwerking.	verleden. In de gunningsfase zal dit middels een prijzenblad nader worden uitgewerkt.
44	EVENEMENTEN & DOELGROEPEN	De banqueting-omzet (€455k) is verdeeld over drie segmenten met verschillende prijsniveaus. Hoe zien jullie de ontwikkeling van events bij Naturalis? En wat is jullie visie op de bezoekerssamenstelling - blijft de focus op families, of groeit het zakelijke/culturele evenement-segment?	Naturalis blijft primair gericht op de kerndoelgroep families maar wil ook nieuwe doelgroepen aan zich binden, bijvoorbeeld jongvolwassenen. Naturalis heeft voor de zakelijke/culturele evenementen een groeiambitie die Naturalis in samenspraak met de concessiehouder wil realiseren.
45	TRANSITIE & STARTPOSITIE	Het restaurant wordt in 2026 heringericht. Wat is jullie visie op de nieuwe horecabeleving? En kunnen jullie op hoofdlijnen schetsen wat de basis is waarmee we starten - zowel qua infrastructuur als qua verwachtingen richting investeringen van de nieuwe partner?	Zie het antwoord op vraag 17 over de doelstellingen van de verbouwing en vraag 36 voor uw vraag ten aanzien van de investeringen. Voor het overige kunt u het beste de schouw afwachten die in de gunningsfase gepland staat. Daarin kunnen gegadigden met eigen ogen zien welke faciliteiten er zijn.
46	4.3.5. Horeca locaties, vergaderservice en banqueting	Er vinden bijeenkomsten plaats voor de zakelijke markt, zoals lezingen, vergaderingen, recepties en ontvangsten. Voor deze bijeenkomsten wordt, door de exploitant, een foodboek samengesteld met daarin diverse suggesties inclusief prijzen, waaruit externen een keuze kunnen maken. Het betreft een commerciële prijsstelling waarover de exploitant een afdracht aan Naturalis afdraagt. Wat is de hoogte van deze afdracht?	De hoogte van de afdracht is onderdeel van de inschrijfprijs die met de inschrijving ingediend moet worden, maar de afdracht moet minimaal 15% zijn over de totale factuur (exclusief externe inhuur van materialen). Zie tevens eis 72 van het Programma van Eisen.
47		Mag er per referentie meer dan één bijlage worden toegevoegd (bijvoorbeeld een menukaart én fotomateriaal), of is het aantal bijlagen per referentie beperkt?	Naast het ingevulde referentieformulier is het toegestaan om een menukaart per referentie toe te voegen. Andere bijlagen zijn niet toegestaan.
48	Programma van eisen nummer 8	De Horecamanager dient 70% van de openingsuren aanwezig te zijn. Aangezien Naturalis 7 dagen per week open is lijkt ons dit geen proportionele eis. Kunt u hiervoor een ander percentage vaststellen?	Niet akkoord, 70% aanwezigheid van de horecamanager tijdens openingsuren achten wij van belang voor behoud van overzicht, controle en het waarborgen van de gewenste kwaliteit. Voor alle duidelijkheid, het gaat hier om de openingsuren van het museum, elke dag van 10:00 tot 17:00. 70% van de openingsuren staat gelijk

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
			aan 34,3 uur. Dit is proportioneel want het betreft minder dan een volledige werkweek.
49	Programma van eisen nummer 53	Graag ontvangt concessiehouder inzicht in de huidige kosten van afvalverwerking.	Zie het antwoord op vraag 32 van deze Nota Van Inlichtingen
50	Programma van eisen nummer 64 en 65	Graag ontvangt concessiehouder voorafgaand aan contractering inzicht in de audits en hoe een kwalificatie vormgegeven is.	Met de eisen 64 en 65 heeft Naturalis de mogelijkheid om in gevallen waarin zij dat nodig acht een onafhankelijke partij de dienstverlening en/of de operatie van de concessiehouder te laten auditen. Voorbeelden van situaties waarin wij die mogelijkheid willen hebben zijn als onze bezoekers langere periode ontevreden zijn over de dienstverlening van de concessiehouder en/of als er aanleiding is om te twijfelen aan de hygiëne. Door dit soort situaties door een onafhankelijke partij te laten toetsen, gaan wij ervan uit dat er geen discussie tussen Naturalis en de concessiehouder zal ontstaan over de uitkomsten van een audit.
51	Programma van eisen 71	Het is usance in de horecabranche dat correctief en preventief onderhoud van horeca-apparatuur is voorbehouden aan de eigenaar van de apparatuur. Wij verzoeken Naturalis dat aan te passen. Mocht het alsnog bij concessiehouder neergelegd worden dan verzoekt concessiehouder om een demarcatielijst en een volledig overzicht van de horeca-apparatuur met een historisch overzicht van preventief en correctief onderhoud.	Niet akkoord, in de gunningsfase wordt een demarcatielijst opgenomen. Daarnaast biedt de schouw gelegenheid om de staat van apparatuur te beoordelen.
52	Programma van eisen nummer 72	Mag concessiehouder aannemen dat het hier omzet exclusief BTW betreft?	Dat is juist.
53	Selectieleidraad Horecavoorziening Naturalis V1.0, 7. Eisen	Paragraaf 5.5.2 en 5.5.3 bestaat niet. Kunt u hier opheldering over geven?	Dat is een omissie in de tekst. Hier moet verwezen worden naar de paragrafen 7.4 en 7.5.1 t/m 7.5.3.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
	ten aanzien van de gegadigde, blz. 28		
54	Selectieleidraad Horecavoorziening Naturalis V1.0, 7. Eisen ten aanzien van de gegadigde, 7.5 Technische- en beroepsbekwaamheid, blz. 30	Bij kerncompetentie 1 geeft u aan dat inschrijvers aantoonbare ervaring moeten hebben met het naar volle tevredenheid exploiteren van een commercieel restaurant met een vergelijkbaar kwaliteits- en serviceniveau, waarbij minimaal 60% van de jaarlijkse omzet gelijk is aan die van Naturalis. Kunt u bevestigen dat deze eis betrekking heeft op de omzet van de commerciële exploitatie van het betreffende restaurant? Een verduidelijking helpt om de gevraagde referenties correct en uniform aan te leveren.	Het betreft de totale jaaromzet exclusief BTW van het betreffende restaurant dat als referentie wordt gebruikt.
55	Selectieleidraad Horecavoorziening Naturalis V1.0, 7. Eisen ten aanzien van de gegadigde, 7.5 Technische- en beroepsbekwaamheid, blz. 30	In de referentie-eisen staat vermeld dat de referentieopdracht of -concessie minimaal twee (2) jaar moet lopen vanaf het moment van indienen van het verzoek tot deelname. Kunt u aangeven of deze eis kan worden aangepast of versoepeld? In de praktijk komen succesvolle en relevante exploitatieopdrachten regelmatig voor met een kortere looptijd, maar wel met vergelijkbare omvang, complexiteit en kwaliteitsniveau. Door deze eis te verruimen ontstaat er meer ruimte om passende referenties te overleggen die de daadwerkelijke ervaring van de inschrijver beter weerspiegelen.	Niet akkoord. Naturalis wil referentieopdrachten zien waar gegadigde langere periode naar tevredenheid van de klant hun dienstverlening heeft geleverd.
56	Bijlage B – UEA Concessie Horecavoorziening Naturalis	Kunt u aangeven of in de vervolgfase een nieuwe UEA wordt uitgevraagd, of dat de in deze fase ingediende UEA blijft gelden? Wij vragen dit ter verduidelijking, omdat de inhoud van de RFP in de vervolgfase mogelijk van invloed kan zijn.	Geselecteerde gegadigden hoeven in de gunningsfase niet een nieuwe/actuele UEA in te dienen. Goed om te weten is dat onderaannemers of combinanten die gegadigde in de selectiefase gebruikt om te voldoen aan geschiktheidseisen en/of selectiecriteria, onderdeel van de

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
			inschrijving moeten blijven. Deze onderaannemers of combinanten mogen dus niet vervangen worden in de gunningsfase.
57	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Prijs, eis 28, blz. 4	In de passage over de jaarlijkse prijsaanpassingen verwijst u naar “de producten zoals weergegeven in paragraaf 2.3.6 van de selectieleidraad”. Wij constateren echter dat paragraaf 2.3.6 niet voorkomt in de selectieleidraad. Kunt u bevestigen of deze verwijzing onjuist is en dat u hiermee paragraaf 4.3.6 bedoelt?	Dit moet paragraaf 4.3.6 <i>Culinair assortiment bezoekers</i> zijn.
58	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Prijs, eis 28, blz. 4	Kunt u bevestigen dat de jaarlijkse prijsaanpassingen, zoals beschreven, los staan van eventuele indexeringen die via onafhankelijke indexen worden doorgevoerd?	Niet akkoord. De concessiehouder dient in september een voorstel in dat vervolgens met Naturalis wordt afgestemd.
59	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Schoonmaak, schoonmaakmiddelen, afval en plaagdierbeheersing, eis 46, blz. 6	Volgens de CAO Horeca mogen wij niet verantwoordelijk zijn voor schoonmaakwerkzaamheden boven de 1,80 meter. Wij ontvangen daarom graag de juiste uitgangspunten en afbakening van de schoonmaakverantwoordelijkheden.	Aan eis 46 wordt toegevoegd: “Schoonmaakwerkzaamheden boven 1,80 meter vallen buiten de verantwoordelijkheid van de concessiehouder.” Tevens laten we de volgende zin in eis 46 vervallen: “Hieronder vallen ook de vloeren en wanden van de ruimten in scope van de opdracht.” Deze zin wordt vervangen door de volgende zin conform de selectieleidraad: “Hieronder valt ook rommel van de vloer verwijderen.”
60	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Algemene eisen, Contract,	Kunt u bevestigen dat met “inschrijvers” wordt bedoeld op partijen in de vervolgfase, en dat in de huidige selectiefase nog geen akkoord op de conceptovereenkomst wordt gevraagd?	Dat klopt, zie ook het antwoord op vraag 33.

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
	contractmanagement & KPI's, eis 58, blz. 8		
61	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Contract, contractmanagement en KPI's, eis 60, blz. 8	U vraagt inschrijvers akkoord te gaan met de werkwijze ten aanzien van de gestelde KPI's, terwijl de bijbehorende KPI-bijlage pas in de gunningsleidraad wordt gedeeld. Kunt u toelichten hoe inschrijvers in deze fase akkoord kunnen geven op een document en werkwijze die nog niet beschikbaar zijn, en kunt u bevestigen dat definitief akkoord pas in de gunningsfase wordt verwacht?	Zie het antwoord op vraag 34.
62	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Overlegstructuur & managementinformatie, eis 62, blz. 8	U vraagt inschrijvers akkoord te gaan met de voorgestelde overlegstructuur, terwijl deze pas in de gunningsleidraad wordt gedeeld. Kunt u toelichten hoe inschrijvers in deze fase akkoord kunnen geven op een document dat nog niet beschikbaar is, en bevestigen dat definitief akkoord pas in de gunningsfase wordt verwacht?	Er is helaas een foutje in eis 62 geslopen. Deze eis wordt pas relevant in de gunningsfase. De eis wordt daarom aangepast en luidt als volgt: "Gegadigde conformeert zich, met het indienen van diens inschrijving, aan de voorgestelde overlegstructuur. De overlegstructuur wordt bij de gunningsleidraad gedeeld."
63	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Overlegstructuur & managementinformatie, eis 63, blz. 8	U vraagt inschrijvers akkoord te gaan met de voorgestelde wijze van verslaglegging, terwijl deze pas in de gunningsleidraad wordt gedeeld. Kunt u toelichten hoe inschrijvers in deze fase akkoord kunnen geven op een document dat nog niet beschikbaar is, en bevestigen dat definitief akkoord pas in de gunningsfase wordt verwacht?	Er is helaas een foutje in eis 63 geslopen. Deze eis wordt pas relevant in de gunningsfase. De eis wordt daarom aangepast en luidt als volgt: "Gegadigde conformeert zich, met het indienen van diens inschrijving, aan de voorgestelde wijze van verslaglegging. De wijze van verslaglegging wordt bij de gunningsleidraad gedeeld."

Nr.	Verwijzing (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde)	Vraag	Antwoord (in te vullen door Naturalis)
64	Bijlage D – Programma van Eisen Horecavoorziening Naturalis v1.0, Financiele eisen & facturatie, eis 73, blz. 9	In de documentatie wordt een afdrachtsom van minimaal €130.000 voor het restaurant en de overige outlets genoemd. Kunt u aangeven of deze afdrachtsom nog bespreekbaar is in een vervolgfase, zodat een passend voorstel kan worden gedaan zodra de volledige contouren van de opdracht duidelijk zijn?	De minimale omvang van de afdrachtsom is niet bespreekbaar, zie tevens het antwoord op vraag 43.